



Maitriser les imprévus – le témoignage de Work In France

Je m'appelle Daniel Balmy, je suis agent de la fonction publique à la Direccte ile de France depuis 5 ans et intrapreneur depuis fin 2017.

Pendant 3 ans et demi j'ai travaillé au service de la main d'œuvre étrangère de Paris dont l'activité principale est l'instruction des demandes d'autorisation de travail pour les étrangers qui :

- soit résident à Paris
- soit vont être introduits en France par un employeur situé à Paris.

Les usagers avaient des problèmes pour :

- savoir comment bien constituer leur dossier
- connaître l'état d'avancement de leur demande

Ils essayaient d'avoir ces informations en appelant, en se déplaçant et en envoyant des emails... souvent les 3 ! Côté agents, nous avons un problème d'archivage et de double saisie informatique dû à la procédure papier.

Pour simplifier cette démarche, nous avons créé en mars 2018 Work In France, un service ouvert aujourd'hui à Paris et à Lyon en phase test.

Avant le lancement, l'équipe a suivi la 1^{ère} édition de la formation Alpha.

L'intervention d'Hela Ghariani « survivre en milieu hostile » nous avait particulièrement marquée. Nous en étions sortis en nous demandant ce qui, dans sa liste de problèmes imaginaires allait nous tomber dessus.

Au final, nous les avons TOUS cumulés...

On a pas mis longtemps à se prendre des claques et ce, dès les premières semaines..

La bonne nouvelle, c'est que nous avons été formés sur les solutions à adopter.

Notre sujet est interministériel et notre incubateur "intraministériel".

Collaboration, co-construction : ça devait être la base ! Et c'est ce que nous souhaitons.

Très vite, nous apprenons qu'un autre ministère prépare un produit ressemblant, depuis 2005, maintes fois renommé et maintes fois reporté... Grosse panique à bord puisqu'avant même qu'on ne se rencontre le ton est donné : nous ne sommes pas légitimes, leur produit va bientôt sortir et ils veulent nous soumettre à un comité de pilotage ! Pour éviter d'être embourbés dans cette **boucle de validation infinie** nous avons défini un périmètre d'action ne dépendant que de nous.

Nous pouvions ainsi avancer sans attendre d'autorisation autre que celle de notre ministère pour créer et lancer le produit. Sans cela, WorkInFrance n'existerait pas.

Créer des services publics numériques innovants



beta.gouv.fr

Ce même ministère plus tard nous opposait des textes de loi tantôt en cours de publication, puis en cours d'écriture. Sans moyen de vérification à notre niveau, cela ne pouvait encore une fois que nous ralentir ! Consulter des experts du sujet et notamment le juriste de la DINSIC, nous a permis de soulever toutes leurs incohérences et de balayer **cette crise politique** sans céder à la pression.

À sa sortie, Work In France produisait des autorisations dématérialisées avec une signature graphique. Une RH a créé **une panique sécuritaire** dans le service et a contaminé les agents : tous se sont imaginés qu'un étudiant véreux pourrait monter un business de fausses autorisations à partir des nôtres !

La direction préconise alors un retour au tamponnage manuel. Aberration totale puisque nous cherchions à dématérialiser un process papier !

Nous réagissons vite en créant une fonctionnalité d'authentification sécurisée via QR code d'une attestation délivrée par Work In France.

Une solution digitale, simple et rapide versus un retour en arrière qui n'aurait rien sécurisé.

En janvier 2018, produit idéal en tête, nous recrutons notre développeur.

Sa mission : nous le faire aux-petits-oignons !

Nous avons déjà repéré l'équipe de démarches simplifiées à la formation alpha 1.

Leur projet est génial, mais pour nous ce n'était pas le produit le plus sexy au monde ! C'est tellement facile de devenir son propre - et son pire ! - ennemi en tombant dans le piège du **plus-que-parfait !!!**

L'urgence du problème à résoudre, le retour enthousiaste des agents, la volonté d'aller rencontrer au plus vite les usagers pour améliorer le produit et ... quelques grosses discussions internes (!) ont finalement scellé le mariage de raison avec démarches simplifiées.

Nous avons bien fait, la preuve aujourd'hui nous traitons les dossiers en 3 jours en moyenne contre 20 jours ouverts pour la procédure papier.

Nous recevons chaque jour des remerciements de nos usagers et sommes à leur écoute pour améliorer Work In France.

Si j'avais 4 conseils à vous donner pour survivre en milieu hostile :

- 1 - Identifiez rapidement quels sont les risques que vous pouvez rencontrer, parce que vous allez FORCÉMENT en rencontrer ainsi que les solutions que vous pourrez utiliser,
- 2- Entourez vous d'experts ou de pairs, il y a forcément quelqu'un qui a vécu la même chose ou qui pourra vous aider,
- 3- Ne vous laissez pas avoir par le supposé pouvoir des autres,

Créer des services publics numériques innovants



beta.gouv.fr

4- Restez focus sur l'utilisateur et créez un service qui déchire ! Ce seront eux vos 1^{er} défenseurs.